高校图书馆知识服务效能影响因素及其作用机理研究*

■ 涂育红[1] 姚伟[2] 杨晓平[1]
[1] 对外经济贸易大学图书馆 北京 100029 [2] 天津科技大学经济与管理学院 天津 300222

摘 要:[目的/意义]知识服务是赋能图书馆事业高质量发展的重要举措,探索其影响因素及作用机理,对提升高校图书馆知识服务效能有重要意义。[方法/过程]通过半结构化访谈以及知识问答平台和社交平台获取多源文本数据,运用扎根理论从数据中提炼知识服务要素,从要素中分析知识服务效能的影响因素及作用机理。[结果/结论]保障、认知和行为是影响知识服务效能的主要因素。保障因素在生态性要素的 5 个维度上影响知识服务效能,认知因素和行为因素在感知性要素、能动性要素和交互性要素的 12 个维度上影响知识服务效能。高校图书馆提升知识服务效能应建构学术共同体,发展专业洞察力,激发知识服务能动性,实现价值共创。

关键词:知识服务 结构要素 作用机理 服务效能 扎根理论 高校图书馆
分类号:G258.6 G252
DOI:10.13266/j.issn.0252-3116.2021.24.008

1 引言

互联网信息获取的便捷化和用户自助获取互联网信息能力的专业化共同引发图书馆和参考咨询服务的又一次革命——信息获取去中介化[1]。开发、识别和解决服务现实中的知识需求,用知识服务升级参考咨询服务是维持用户信任,扭转图书馆事业价值赤字的关键策略[1-2]。知识服务是赋能图书馆事业高质量发展的重要举措[3]。

知识服务的主体是学科馆员,目的是识别和满足用户的知识需求,形式是知识共享和知识传递,内容是知识的迭代更替和持续增长。效能可用来衡量知识服务存在的价值,至少包括质量、效率和满意度 3 个方面的量化或质性评价。知识服务效能是指将知识服务视作一个复杂的系统,系统内各要素相互作用产生的整体效应。科学评价知识服务效能的关键在于厘清知识服务系统中包含的要素,进而确定知识服务效能的影响因素及其作用机理,对于提升知识服务效能有重要意义。笔者将探索性地回答两个问题,即影响高校图书馆知识服务效能的因素有哪些,以及影响因素之间的作用机理如何。

2 文献述评

图书情报机构的核心能力定位应从垄断性地拥有资源向提供知识服务转变,知识服务是为用户提供有自主知识产权的知识产品,特点是原创性、嵌入性、专业化、个人化和多样化[4]。历经 20 年,信息服务到知识服务的转型已完成,知识服务将开启后知识服务的新时代,需求、技术和创新将从 3 个方面合力驱动知识服务转型[5]。后知识服务强调,在同步融合多元环境的前提下(原始的一元——复杂的多元——集成的一元),知识在主客体间双向流动,技术从信息化走向智慧化,学科关注点从单一学科走向多学科、交叉学科,知识服务能力的重要性凸显[6]。

国外一些学者对学术机构的知识服务也有较多论述,美国、意大利和一些北欧国家的大学不仅重视知识的生成,也十分重视知识应用,积极与行业和社会建立深层次联系,为区域和国家经济发展提供科技知识服务,实现从大学到产业的知识转移,如建立知识转移办公室、科学园和孵化器等[7]。此外,知识共享也是提高个人和组织的绩效和创新力的途径,组织中的知识共享不仅发生在个人层面,而且还发生在集体层面[8],一个组织的知识共享能力被视作利用其成员资源和能力至关重要的因素,尤其是提供优质知识服务的关键[9-10]。

* 本文系国家社会科学基金项目“互联网知识付费业态下图书馆知识服务优化机制及对策研究”(项目编号:18BTQ032)研究成果之一。
作者简介:涂育红,电子阅览部主任,馆员,硕士,E-mail:tuyh123@sina.com;姚伟,副主任,副教授,博士;杨晓平,馆长,教授,博士。
收稿日期:2021-07-26 修回日期:2021-11-10 本文起止页码:71-79 本文责任编辑:徐健

国内外以知识服务为主题的现有研究主要围绕内容、形式、模式和管理 4 个维度开展。从知识服务内容的维度来看,知识内容的类型包括显性知识和隐性知识,显性知识可通过声音、文字、图表等载体表达和传播,隐性知识可被理解为在头脑中的内化,有着情境化、实验性、难以完全表达等特点,但可以通过领悟、思考、刻意练习和互动交流等方式向显性知识转化[11]。知识服务不但可以通过传授分享等行为来传播显性知识,还可通过为用户提供线上或线下社区式互动空间,促进知识主体间的有价值的隐性知识的转化、传播和整合,并产生新知识[12-13]。知识服务被视作贯穿知识管理过程始终的重要枢纽,知识服务将用户和知识内容联结起来,支持用户知识应用和创新的能力是图书馆的核心智力[14]。

从知识服务形式的维度来看,分为科研数据搜集和整合为主的基础资源服务、事实查询分析为主的进阶检索服务、能力和竞争力评价的高附加值服务、全面综合研究报告为主的全局分析服务和以前瞻性预测为主的深层数据挖掘服务[15-16]。

从知识服务模式的维度来看,分为数字化参考咨询服务模式、专业化用户信息系统服务模式和知识管理服务模式,有实时交互、异步式、专家式、层次化 4 种具体的服务形式[17]。

从知识服务机构管理的维度来看,知识服务要求学科馆员角色向知识工作者转变,结构化管理部门向知识服务团队转变,组织结构从线性关联向网状形态转变,推动知识服务的"潜力"变现为"实力"[18]。

回顾近 5 年国内外学者在知识服务领域内研究主题,笔者发现现有研究对知识服务方面的理论和实践在以上几个维度上进行了较为深入且细致的研究,但对高校图书馆知识服务效能的影响因素和作用机理方面的探究较少。因此,笔者将知识服务视作一个系统,通过扎根理论的方法探析知识服务的结构要素,并基于要素所属概念范畴分析出知识服务效能的影响因素和及其作用机理,并建构理论框架,以期为高校图书馆提升知识服务效能提供理论参考。

3 研究方法与数据获取

笔者运用扎根理论,选择 Nvivo11 作为研究工具,对访谈资料进行质性研究,提炼普通类属和核心类属,构建关系结构,经实例化得到结构要素及要素间的关系。

扎根理论研究方法通常以访谈资料作为数据来源,将访谈资料打散、编码、建构理论假设,然后再访谈、编码、理论修正,循环往复,直至不再出现新的概念类属,才认为理论达到饱和[19]。笔者考虑到访谈对象均为专业馆员,产生的访谈资料虽具有内省、聚焦、深刻的特点,但仅从行业内部看问题显然是不充分的,为补充和校验访谈资料,进一步从互联网问答社区和社交平台采集包括图书馆公用帐号、学科馆员和用户发布的文本数据,这些数据生产过程具有自主、自发和自我展现的特点,呈现的观点不受本研究所持态度和价值取向的影响,有利于了解用户视角的知识服务。互联网数据来自知乎问答社区和新浪微博。

3.1 半结构化访谈

首先明确选择访谈对象的原则:①专业性原则,具有副高以上职称或者硕士以上学历,熟悉知识服务工作且在业界口碑较好;②多样性原则,委托同行联系就职于不同规模、不同层次的高校馆的学科馆员作为访谈对象;③就近原则,选择课题组成员所在图书馆馆长和学科馆员作为访谈对象。依照上述 3 个原则选择访谈对象的基本信息见表 1。

确定访谈对象后,将半结构化访谈大纲发送给受访者,以便受访者提前知悉访谈主题,并可对访谈大纲涉及的概念提出疑问,由访谈者逐一澄清、释义。双方就相关概念的认知达成一致后,约定时间开始正式访谈。在正式访谈过程中,以受访者为中心,依照受访者对问题的熟悉程度和感兴趣程度,调整访谈问题的顺序,或根据受访者对实际工作的认识减少或补充访谈问题。访谈时长均控制在 1.5 - 2 小时以内。整个访谈工作历时 6 个月(2020 年 12 - 2021 年 5 月)。访谈记录整理后,形成文本数据。

3.2 问答社区文本数据获取

以"大学图书馆"为关键词在知乎平台检索,获取图书馆用户发布的与"大学图书馆利用、资源、学科服务和信息素养"相关问题的 494 份回答文本 6.3 万字,问答浏览数最高 67.7 万、关注数最高 2 809 次。答主就读高校所在区域分布范围广、专业类型多,能在一定程度上反映跨区域、跨学科文化背景的知识服务相关问题。由于数据量较大,仅选择部分列举,见表 2。

3.3 社交平台文本数据获取

以"学科服务"为关键词获取新浪微博发布的超话文本。超话文本有主题聚类准确、语义关联强和长度有限等特征,区别于一般的弱规范、主题发散的微博文本,能更好地用于观点挖掘。共获取 556 条相关记录,从账号名称和内容可辨别,至少包括 3 所图书馆公共账号、若干学科馆员和普通用户的账号,3 所图书馆的相关属性见表 3。

涂育红，姚伟，杨晓平. 高校图书馆知识服务效能影响因素及其作用机理研究[J]. 图书情报工作,2021,65(24):71－79.

表 1　访谈对象的基本信息

访谈对象 ID	职务	职称	所在馆学科服务项目									是否双一流	区域
			信息素养教育	数据素养教育	查收查引	嵌入式教学	科研绩效分析	科技查新	知识产权信息服务	学科情报分析	学术素养服务		
A	馆长	研究员	√	√	√	√	√					是	华北
B	学科服务主管	研究馆员	√		√	√	√	√	√			否	西南
C	学科服务主管	副研究馆员	√	√	√	√	√					是	华北
D	学科馆员	副研究馆员	√		√	√	√					否	西南
E	学科服务主管	副研究馆员	√		√				√	√		否	华中
F	学科馆员	副研究馆员	√	√	√	√	√					是	华东
G	学科馆员	馆员	√		√	√	√		√			是	华南
H	学科馆员	馆员	√		√	√	√		√			是	华中
I	学科馆员	馆员	√	√	√	√	√					是	华北
J	学科馆员	馆员	√	√	√	√	√					是	华北
K	学科馆员	副研究馆员	√	√	√	√	√					是	华北
L	学科馆员	副研究馆员	√		√	√	√				√	是	华北
M	学科馆员	馆员	√		√		√	√	√		√	是	华南

表 2　知乎平台问题与答主基本信息

问题	答主	受高等教育标签	专业标签	区域
……	……	……	……	……
大家希望高校图书馆可以提供什么样的数字资源	航神	北京林业大学	园艺	华北
	……	……	……	
怎样利用好大学图书馆	mingyang	汕头大学	应用物理学	华南
	潘	天津师范大学	新媒体写作	华北
	……	……	……	
天天泡图书馆的人是怎样一种状态	tom	广东外语外贸大学	项目管理	华南
	神气	郑州大学	教育	华北
	steve	上海工艺美术学院	产品造型设计	华东
	……	……	……	
大学图书馆组织的信息素养活动有哪些	城子	武汉大学	图书情报	华中
为什么大学生多在图书馆看自带的书自习，而不是借阅馆藏	不思茶	华南农业大学	土木工程	华南
	Mono	福州大学	物流工程	华南
	周瓜瓜	中国海洋大学	勘查技术与工程	华北
	……	……	……	
……	……	……	……	……

表 3　新浪微博“学科服务”超话公共账户所属的图书馆基本情况

大学名称	主管部门	是否双一流	图书馆的学科服务项目	区域
同济大学	教育部	是	学科咨询、学科态势分析、学术素养服务、资源支持等	华东
重庆大学	教育部	是	信息素养教育、科技查新与查收查引、嵌入式教学、科研绩效分析等	西南
沈阳工业大学	辽宁省	否	学科态势与前沿、学科竞争力分析、知识产权信息服务等	东北

4　文本资料编码

4.1　开放性编码

开放性编码务必扎根于最原始的文本资料，对访谈资料、问答社区文本资料进行研究、比较、分类，并加以概念化。“场所保障”是在开放性编码阶段，从参考点“图书馆是个载体，提供知识、环境……”中提炼出来的一个概念，类似的概念还有“理念转变”，提炼自参考点“馆员要跳出图书馆大妈式的家长里短”。此阶段一共提炼出了 35 个概念，具体参见表 4。

4.2　轴向编码

考察开放性编码阶段提炼出的 35 个概念之间的

区别与联系，将关联相对紧密、类属趋同的概念提炼后形成一个类属。例如，将“场所保障、低效能感、传播知识、传承文化、促进社交、激发思考、拓展视野、馆读互助”8 个概念，提炼为“用户感知”类属。在轴向编码阶段，提炼出了 11 个类属，为与下一阶段即将提炼的核心类属区别开来，将这 11 个类属称作普通类属，如表 4 所示：

表 4　轴向编码说明

轴向编码	开放性编码	参考点描述
用户感知	1. 场所保障	……图书馆是个载体，提供知识、环境……
	2. 低效能感	……馆员是高校内部被忽略的教师群体……
	3. 传播知识	……看见各种专业的深度和边界……
	4. 传承文化	……知识服务体现了大学的文化底蕴……
	5. 促进社交	……是个可以交到朋友的地方……
	6. 激发思考	……是追求真理和智慧的场所……
	7. 拓展视野	……读书扩大视野……
	8. 馆读共建	……图书馆和用户的关系是共同成长的……
政策导向	1. 省部政策	……教育部印发《普通高等学校图书馆规程（修订）》（教高[2015]14 号）……
	2. 协会政策	……行业协会相关政策……
	3. 馆内政策	……图书馆的相关政策……
制度创新	1. 学科馆员制	……从学科馆员制到泛学科馆员制……
学术环境	1. 科研立项	……馆内设立课题，解决工作中的问题……
	2. 学术交流	……多参加行业的学术会议
	3. 学术合作	……与兄弟院校合作开展项目研究
	4. 学术激励	……年度绩效略多一些……
	5. 组织变革	……改组学科服务部……
人才培养	1. 馆员素养	……学科背景多样……，知识储备丰富……
	2. 领导支持	……多一些培训机会…业务工作与能力和兴趣相匹配……
技术驱动	1. 发现技术	……基于 WOS、SCI、ESI 做论文引证分析……
	2. 推广技术	……用微信号推广服务和沟通……
需求识别	1. 用户定位	……知识服务对象是教师、科研团队
	2. 调研分析	……跑学院、职能部门……座谈……问卷……
沟通合作	1. 馆内沟通	……经常召开会议……
	2. 校内沟通	……学院邀请学科馆员去做讲座……
	3. 校外沟通	……鼓励学科馆员多参加行业的学术会议……
服务期望	1. 理念转变	……馆员要跳出图书馆大妈式的家长里短……
	2. 能力提升	……提高数据库资源挖掘的能力……
	3. 制度改进	……提高数据库资源挖掘的能力……
	4. 问题解决	……希望形成泛学科馆员制…… ……积极应对读者意见……
服务动力	1. 成就成长	……馆员要有向上的力量……
	2. 有偿服务	……收费可体现馆员的价值感、获得感和专业度……
服务效能	1. 用户依赖	……用户依赖图书馆的服务……
	2. 学界认同	……嵌入科研团队……获得科研立项……
	3. 业务推进	……引证分析、大数据分析……

4.3　选择性编码

对轴向编码阶段获得的 11 个类目进行分析，识别它们之间的关联，并加以分组，再进一步分析，可以识别出“服务效能”这一核心类目，构建核心类目与普通核心类目关系结构，实例化为高校图书馆知识服务结构要素及关系，见表 5。

4.4　理论饱和度检验

完成访谈资料和知乎文本资料的编码、概念提炼与修正后，对新浪微博获取的文本资料（包括图书馆、学科馆员和用户 3 类帐号发布 556 条信息）进行三级编码和概念提炼，发现不再出现新的概念范畴，理论开始达到饱和。

5　研究结果与分析

5.1　高校图书馆知识服务的结构要素

笔者从系统论的视角，对多源文本数据开展扎根理论分析，获得高校图书馆知识服务 4 类要素，即感知性要素、生态性要素、交互性要素和能动性要素。各要素与知识服务效能的关系见图 1。

（1）感知性要素。感知性要素包括场所保障、促进社交、激发思考、传播知识、拓展视野、传承文化、低效能感和馆读共建 8 个维度，用户基于感知在个体主观世界建构的知识服务脉络既泛在（从场所到社交），又精深（从思考到知识）；既讲情怀（从视野到文化），又讲理性（从低效能感到馆读共建）。F. D. Davis 于 1986 年提出的 TAM（Technology Acceptance Model）模型，被广泛应用于解释用户对某种信息技术的接受度，感知易用性和感知有用性是该模型中的核心概念[20]。感知易用性和感知有用性会影响使用态度和意图，感知有用性对使用后的满意度和持续使用意图都有正向影响[21]。TAM 模型同样可以用来解释用户对知识服务的感知。用户在空间、资源和服务 3 个维度上感知图书馆的知识服务，并得出“我认为有用”或“我认为易用”的评价。就本研究采集到的用户评价内容而言，感知有用性的评价多于感知易用性，如“互联网提供信息，图书馆提供知识和思考的空间”“图书馆做学科服务，体现了价值”“图书馆是地标，是不可替代的场所”。一定程度上表明，相对感知易用性而言，用户更重视感知有用性，并遵循感知 – 建构 – 评价的路径，得出是否满意的评价，并形成是否持续使用的意愿。

（2）生态性要素。生态性要素包括政策导向、制度创新、人才培养、技术驱动和学术环境 5 个维度，共同决定知识服务的生存和发展状态。诸多研究与实践已证实，制度创新、利用知识服务环境培养人才和支持知识发现的技术驱动是知识服务从拥有形式框架向拥有实质内容转变的重要支撑[4,12,22-23]。

政策在知识服务的顶层设计中发挥了准绳和依据的作用[24]，但知识服务创新和增值的本质要求政策在

表 5　选择性编码说明

结构要素及关系		结构要素的内涵及作用
感知性要素	用户感知→服务效能	用户基于感知，在主观世界构建“我认为”的图书馆，一经表述便形成了对服务效能的评价
生态性要素	政策导向→服务效能	政策导向包括行业协会、图书馆自身或上级管理单位(教育部或地方政府)制定的针对知识服务的政策，对服务效能起着指导和调节作用
	制度创新→服务效能	制度创新是指适应知识型机构形态的制度，能基于贡献评估回报、能形成推崇专业的工作环境，对服务效能起着根本性激励的作用
	学术环境→服务效能	学术环境包括为解决图书馆实际工作问题，支持图书馆发展而设置的科研立项、学术会议和学术平台等，对服务效能起着促进和提升的作用
	人才配备→服务效能	人才配备是指在知识服务环境中配备多学科背景的、有知识储备的、有经验积累的、有学习能力的、动力充足的学术馆员，对服务效能起决定性作用
	技术驱动→服务效能	技术驱动是指馆员实施知识服务过程所需的技术及平台，对服务效能起着支撑作用
交互性要素	用户需求→服务效能	用户需求指调研、追踪和分析用户在教学科研过程中所需的情报信息服务，直接影响服务效能
	沟通合作→服务效能	沟通合作包括馆内、校内和校外 3 个层面的沟通，有正式或非正式沟通，充分沟通往往能促成合作，对服务效能有直接影响
能动性要素	服务期望→服务效能	服务期望主要来自馆员，包括理念和能力提升和问题解决，对服务效能的精进有重要影响
	服务动力→服务效能	服务动力主要来自馆员，包括馆员自身的成就成长、价值实现、资源分配“公平感”和物质回报，对服务效能的提升有重要影响

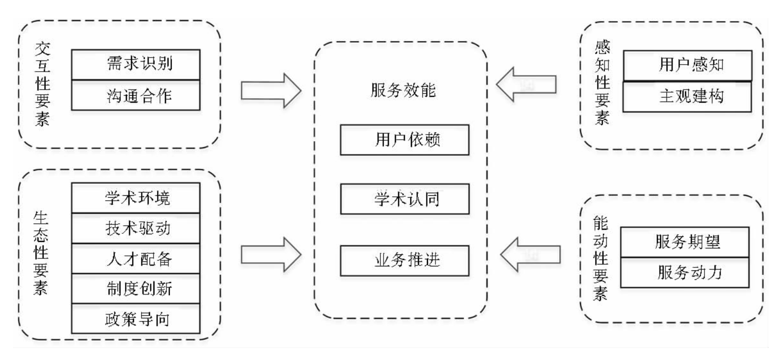


图 1　知识服务结构要素与服务效能的关系

更高层面发挥导向作用。PISA(Programme for International Student Assessment)在效能(竞争力)、终身学习、社会公平和成本效益 4 个方面开展教育政策导向研究，其研究结果对美国、法国、芬兰、澳大利亚、英国和日本等国家的教育政策反思和改革产生过深刻的影响[25－26]。相对照而言，国内知识服务机构关于社会公平和成本效益的政策文本较为充分，如章程、规定、评估办法等，缺乏的是涉及知识服务效能和引导用户终身学习的政策导向，如建设和培养知识服务主客体的科学素养(识别科学议题、运用科学证据和科学地解释现象的能力)，培养他们对获取或应用知识的技能和兴趣，并长期保有动机和能力，广泛参与[26]。

访谈还发现，知识服务主体对现有政策导向的敏感度和知悉度与其职称级别相关，副高级职称(副研究馆员)是个分水岭，副高级职称以上(含)的馆员熟知已有政策并具备结合政策开展研究的能力，副高级职称以下的馆员基本不了解现有政策。B 馆员提到：“市里发了保护知识产权方面的文件，我们馆有能力做这方面的事情，现在与兄弟院校合作开展知识产权信息服务的研究。”K 馆员说起：“教育部发过重视信息素养教育、鼓励学术活动这方面的文件。”但是，副高级职称以下的馆员基本表示：“不清楚、不了解”或“完全不清楚、完全不知道”。

学术环境为知识服务提供扎根的土壤，是知识服务持续发展和保持生命力的根基。访谈中，B 馆员提到：“鼓励馆员多与教学科研一线教师接触，接受学术熏陶，长点学术意识，少一些大妈式的家长里短。”F 馆员谈起：“馆里为鼓励馆员开展研究来探讨工作中存在的实际问题，开设专项经费支持馆内科研立项，馆员都可以申报。”

(3)能动性要素。能动性要素包括服务期望和服务动力两个维度，服务期望的高低取决于主体对实现目标的效能感和价值感的评估，服务动力的强弱则受到主体内在动机(内在报酬，如认同、满足、爱等)、外在动机(外在报酬，如货币、实物等)和资源分配“公平”感受的支配。在访谈中笔者发现，提供知识服务的

馆员内心对于“受益”抱有朴素的期望——“利他”的同时展示专业见解和能力，F 馆员说：“要能帮助服务对象解决实际问题，让他们觉得图书馆的服务是有用的”；D 馆员则期望评优制度的改进：“现在的评优制度更有利于‘能串门’‘人缘好’的人，如果这些制度能照顾到埋头做事的人，专业馆员能少受一些委屈”。访谈对象对于服务动力的表述总体上可概括为两点“馆员在服务过程中有获得感、有价值感，专业能力得到成长”和“希望是有偿服务”。

（4）交互性要素。交互性要素包括需求识别和沟通合作两个维度，是知识服务脉络中主客体以提出需求、识别需求、追踪需求和满足需求为目标的交流、互动与合作的行为过程。

识别用户需求是知识服务工作的首要任务，访谈发现，问卷调查和访谈是识别需求的常规做法，借助大数据技术、物联网感知设备采集用户在知识获取和应用行为过程中发生的数据，并在挖掘和分析用户行为数据的结果之上进行需求识别的做法还在研究探讨阶段，尚未得到推广。

沟通合作的前提是双方已建立或临时建立起平等、信任的服务关系，知识服务情境下的服务关系大致有 3 类：①知识服务主客体之间；②知识服务主客体所在机构之间；③知识服务团队内部成员之间。在服务关系中，以对方需求为导向，以共同参与、承担和分享为前提，展开对话，探讨或设置合理的、可实现的、共同认可的知识服务目标。明确服务目标，在技术框架下开展知识服务。

5.2 高校图书馆知识服务效能的影响因素及作用机理

为分析各结构要素对高校图书馆知识服务的作用机理，笔者重新定位各要素所属概念范畴，将感知性要素和能动性要素归属于认知范畴，交互性要素归属于行为范畴，生态性要素归属保障体系范畴。由此，高校图书馆知识服务效能的影响机理可包含认知、行为和保障 3 个方面的因素，结合各要素所包含的维度项目，可呈现出 3 个因素对知识服务效能的作用机理，如图 2 所示：

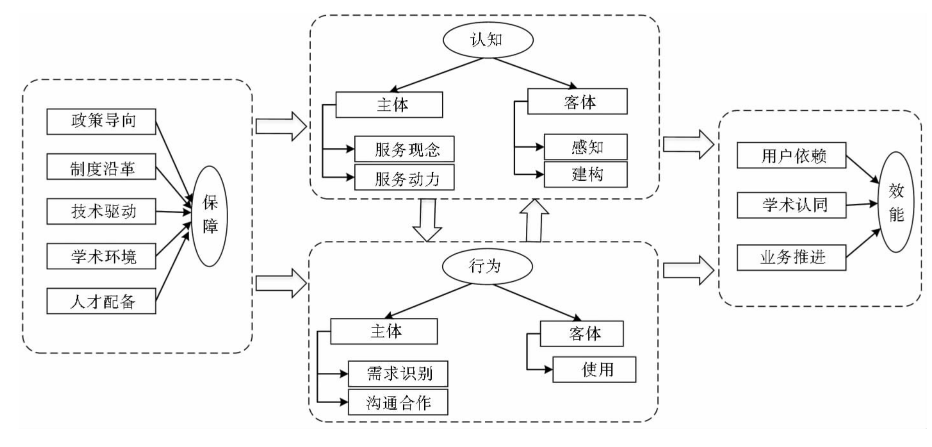


图 2 知识服务效能影响机理模型

以保障体系建设为基石的知识服务贯穿主客体认知与行为交互全过程，致力于实现高校图书馆高效能感的知识服务。从实践意义上来看，高校图书馆知识服务效能高低主要取决于 3 点：①用户是否持续使用服务并产生依赖；②支持服务行为的学术理念在业界能否获得认同；③知识服务业务在深度和广度上是否同时得到拓展。保障体系从政策、制度、技术、学术和人才 5 个方面为图书馆知识服务过程提供支撑。学科馆员基于服务理念和动力塑造其认知，进而对行为产生影响，致力实现用户需求识别、沟通合作等具体的知识服务行为，满足用户需求，用户在使用过程中感知到服务有用性和易用性，进而建构出满意的服务效能（高效能感）评价，反之，建构出不满意的服务效能（低效能感）的评价。

保障能力的局限可能在整体上影响高校图书馆知识服务效能。政策导向功能在保障能力中居首位，但政策利益相关者甚至不知道有可借力的政策存在，可能存在两方面的原因：①政策传达不到位；②利益相关者的政策敏感度不高，致使政策导向作用得不到充分的发挥，达不到集思广议、多层次全方位地制定因地制宜的制度、技术、学术和人才相关政策和发展规划。因此，加强对现有知识服务政策的传达和宣介，使得可充分利用的政策思想直达“神经末梢”，加之谋划与发展需要相匹配的新政策，对于建设高校图书馆知识服务

保障体系有着"牵一发而动全身"的意义,是为提高其知识服务效能加强保障的重要举措。

认知因素下的服务理念和服务动力从供给侧影响高校图书馆知识服务效能。学科馆员的知识服务理念影响服务质量和服务水平,而知识服务动力影响服务持续性。理念主要受学术环境、集体意识和个体认知的影响,动力则包括馆员个体成就成长的内在动力和用户"感知有用、感知易用"等外在动力。通过制定合理的绩效评价制度将知识服务绩效外化和量化,使得高校图书馆在奖励贡献者时有依据可循,是非市场化非盈利组织机构的贡献者获得认可和回报的合理途径,是将馆员知识服务的内在动力和外在动力有机结合,巩固和进一步知识服务效能的有效手段。

行为因素下的需求识别对高校图书馆知识服务效能的影响表现为:精准的需求识别有可能达到事半功倍的效果,相反,有失偏颇的需求识别往往"费力不讨好"。Kano 模型将用户对产品或服务的需求做了 5 种类型的划分,分别是必备型需求、期望型需求、魅力型需求、无差异型需求和反向型需求,5 种需求对应的服务提供与否,对用户满意度影响情况见表 6[27－29]。同等的服务投入,响应不同类型的需求,产出的服务效能是不一样的,甚至有正有负。因此,在识别用户需求时,图书馆有必要定位知识服务对应的需求类型,分析论证所提供的服务对效能产生的影响之后,再决定是否开展、如何开展,是提升服务效能的关键步骤。

表 6 Kano 模型 5 种需求与(不)提供服务对用户满意度影响情况

Kano 模型 5 种需求	提供服务	不提供服务
魅力型需求	有亮点,用户满意度上升	对满意度影响不大
期望型需求	特别需求得到响应,满意度上升	用户满意度下降
必备型需求	习以为常,对满意度影响不大	无法忍受,用户满意度明显下降
无差异型需求	对满意度影响不大	对满意度影响不大
反向型需求	用户满意度下降	用户满意度上升

因此,可发现认知、行为和保障三大因素对知识服务效能的作用机理主要表现为,知识服务机构发挥好政策的导向作用,传导至保障体系建设过程,优化保障功能,促进主客体在知识服务范畴中认知与行为的互动,即在服务理念和动力的认知驱使下,产生需求识别和沟通合作的行为,直至双方认知趋同,进入合作模式——主体提供知识服务的同时客体感知服务有用性和易用性,最终决定服务效能(用户依赖－满意度高、学界认同－质量高、业务推进－效率高)。

6 提升高校图书馆知识服务效能的启示

在高校图书馆情境中,笔者以多源文本资料为研究数据,通过扎根理论的研究方法,提炼出知识服务的 4 个结构要素(感知性要素、生态性要素、交互性要素和能动性要素),进而归纳分析各要素概念范畴得出影响知识服务效能的 3 个因素(保障、认知和行为)及其作用机理。研究理论价值在于,将知识服务效能引入知识服务研究范畴,与效果、效率、效益相异之处在于,效能强调供给端和需求端对接的匹配度和满意度,效果从感性上表征好与坏,效率强调单位时间产出,效益与经济收益相关联,因此将效能作为知识服务影响因子或评价指标显然更加符合非市场化、非盈利行为的知识服务活动,为知识服务活动评价提供新路径。对于提升高校图书馆知识服务效能的启示具体如下:

6.1 建构学术共同体

在决定知识服务生态的保障体系中,需改进的措施是加强政策导向作用和扩大政策宣介的覆盖面,加强学术环境的建设。具体而言,知识服务机构内的学术环境首先是滋养馆员,使得作为知识服务主体的馆员能够在优质的学术环境中接受长期学术熏陶,得以培养出较好的学术意识和学术能力,之后才是馆员在实质上嵌入教学和科研活动,提升服务效能。当然,优质学术环境要允许质疑和批判,鼓励发表不同见解,还要让审计文化下的学术活动敢于拒绝急功近利,允许失败,允许推倒重来[30－32]。

6.2 发展馆员的专业洞察力

在主客体交互的行为过程中,专业素质决定知识服务胜任力。有研究构建了知识咨询胜任力模型(知识咨询被认为是由参考咨询发展而来,服务知识需求而非信息需求,同属知识服务概念范畴),该模型的理论架构对本研究有借鉴价值。"用户需求识别能力"和"需求满足(满意度)评价"是该模型中专业素质维度下的两个指标,同时,"团队合作"是沟通与协调维度下的一个指标[34]。"识别需求""评价需求满意度"两项指标的固然属专业素质维度,但与专业素质维度并列的另一个维度——"沟通与协调"同样需要专业素质的支撑,缺乏专业素质将影响充分沟通,进而遭遇协调困境。因此,专业素质是评价胜任力的必要条件,只有将专业素质渗透至交互行为的各个环节,才能精准识别需求,并在沟通中融会贯通,跟进因认知迭代而动态变化着的知识需求。

6.3 激发馆员参与知识服务的能动性

在支配馆员主观能动性的认知模式中,高校图书馆馆员在帮助用户解决问题的同时,自身的服务期望也得到满足——服务理念、专业能力得到可持续成长和发展,正是驱使其持续“利他”行为的内在动力。当然制度改进和获得服务报酬将会是更切实际的外在动力。

6.4 用户参与知识增值过程,实现价值共创

在用户感知建构的知识服务中,用户期望与馆员同处知识服务主体位置,而并非被动的接受者,甚至有意愿贡献知识,参与知识增值过程。因此,高校图书馆应提供用户贡献知识的渠道,整合用户知识资源,提升知识服务效能。

本研究的局限性主要表现在:相对于定量研究而言,质性研究本身具有不可避免的主观性,加之访谈资料较多地产生于华北区域的双一流高校,样本采集地域分布存在局限性。未来在此研究的基础上,将扩大样本量,合理地域分布采样,将服务效能和三大影响因素作为研究变量,进行定量研究,进一步深入研究高校图书馆知识服务效能影响因素及其机理,验证、修正、完善本研究的结论,使研究更具有普遍性的意义和价值。

参考文献:

[1] CROWLEY B. Suicide prevention[J]. Library administration & management, 2006, 20(2): 75-80.
[2] CHUN W C. Working with knowledge: how information professionals help organisations manage what they know[J]. Library management, 2000, 21(8): 395-403.
[3] 柯平,彭亮. 图书馆高质量发展的赋能机制[J]. 中国图书馆学报, 2021, 47(4): 48-60.
[4] 张晓林. 走向知识服务:寻找新世纪图书情报工作的生长点[J]. 中国图书馆学报, 2000(5): 30-35.
[5] 柯平. 后知识服务时代的图书馆服务创新[J]. 高校图书馆工作, 2020, 40(1): 1-8.
[6] 柯平. 后知识服务时代:理念、视域与转型[J]. 图书情报工作, 2019, 63(1): 36-40.
[7] CESARONI F, PICCALUGA A. The activities of university knowledge transfer offices: towards the third mission in italy[J]. Journal of technology transfer, 2016, 41(4): 753-777.
[8] NCUBE M M, MBAWUYA K. Use of knowledge management technologies within university-based libraries[J/OL]. [2021-06-19]. Library philosophy and practice. https://digitalcommons.unl.edu/libphilprac/4930/.
[9] CHARBAND Y, NIMA J N. Knowledge sharing mechanisms in the education: a systematic review of the state of the art literature and recommendations for future research [J]. Kybernetes, 2018, 47(7): 1456-1490.
[10] YANG B, WANG L L, MOHAMMED B O. Improving the organizational knowledge sharing through online social networks: the mediating role of employee motivation[J]. Kybernetes, 2020, 49(11): 2615-2632.
[11] 姚伟. 社会网络在开放式知识创新中的应用价值研究[J]. 图书情报工作, 2014, 58(20): 5-12.
[12] 张晓林. 颠覆性变革与后图书馆时代——推动知识服务的供给侧结构性改革[J]. 中国图书馆学报, 2018, 44(1): 4-16.
[13] 姚伟,吴淑娴,柯平,等. 基于TSC理论的网络社区中知识动员模式研究[J]. 情报理论与实践, 2020, 43(4): 47-54.
[14] 邱均平,沙勇忠,刘焕成. 论数字图书馆的知识管理[J]. 情报资料工作, 2001(5): 5-8.
[15] 汪越男,王君,倪潇,等. 新时代图书馆发展中知识服务模式创新研究[J]. 图书馆建设, 2019(S1): 37-40.
[16] 张晓林. 研究图书馆2020:嵌入式协作化知识实验室[J]. 中国图书馆学报, 2012, 38(1): 11-20.
[17] 何绍华,王培林. 知识管理环境下的我国图书馆知识服务模式研究[J]. 情报理论与实践, 2007, 172(5): 619-621, 637.
[18] 党跃武,张晓林,李桂华. 开发支持知识服务的现代图书情报机构组织管理机制[J]. 中国图书馆学报, 2001(1): 21-24.
[19] 柯平,张文亮,李西宁,等. 基于扎根理论的馆员对公共图书馆组织文化感知研究[J]. 中国图书馆学报, 2014, 40(3): 37-49.
[20] DAVIS F D, BAGOZZI R P, WARSHAW P R. User acceptance of computer technology a comparison of two theoretical models[J]. Management science, 1989,35(8): 982-1003.
[21] 刘鲁川,孙凯,王菲,等. 移动搜索用户持续使用行为实证研究[J]. 中国图书馆学报, 2011, 37(6): 50-57.
[22] 任萍萍. “双一流”驱动下高校图书馆学科知识服务能力体系建设研究[J]. 情报科学, 2019, 37(12): 93-97.
[23] 柯平,邹金汇. 后知识服务时代的图书馆转型[J]. 中国图书馆学报, 2019, 45(1): 4-17.
[24] 刘灿姣,黄立雄. 知识服务动力机制研究[J]. 情报理论与实践, 2010, 33(1): 8-11.
[25] 张民选,陆璟,占胜利,等. 专业视野中的PISA[J]. 教育研究, 2011, 32(6): 3-10.
[26] 陆璟. PISA研究的政策导向探析[J]. 教育发展研究, 2010, 30(8): 20-24.
[27] KANO N, SERAKU N, TAKAHASHI F, et al. Attractive quality and must-be quality[J]. The journal of the Japanese society for quality control, 1984(4): 39-48.
[28] 陈海贝,赵湘莲. 基于Kano模型的绿色金融安全情报服务要素研究[J]. 情报杂志,2021,40(7):58-65.
[29] 程越欣,张晓阳,王正兴,等. 高校图书馆自助服务需求识别与质量提升策略[J/OL]. [2021-07-20]. 图书馆论坛. https://kns.cnki.net/kcms/detail/44.1306.G2.20210601.1858.008.html.
[30] 钟海珍. 公共图书馆学术研究现状之忧与思[J]. 图书馆论

坛，2006(5)：68－70.
[31] 钱旭红. 论大学学术环境的基本内核[J]. 中国高等教育，2007，369(2)：25－26.
[32] 王晶晶，朱本军，肖珑. 演变中的学术环境和图书馆资源建设新方向——第三届中美高校图书馆合作发展论坛会议综述[J]. 大学图书馆学报，2015，33(5)：5－11.
[33] 万健，罗园晶，茆意宏. 图书馆员知识咨询胜任力模型构建[J]. 图书情报工作，2016，60(20)：27－35.

作者贡献说明：

涂育红：论文选题、访谈、论文框架确定、论文撰写与修改；
姚伟：研究方法指导、思路确定、论文修改与审定；
杨晓平：理论指导、论文修改与审校。

Research on the Influencing Factors and Action Mechanism of Knowledge Service Efficiency of University Libraries

Tu Yuhong[1] Yao Wei[2] Yang Xiaoping[1]
[1] Library of University of International Business and Economics, Beijing 100029
[2] School of Economics and Management, Tianjin University of Science and Technology, Tianjin 300222

Abstract: [Purpose/significance] Knowledge service is an important measure to empower the high－quality development of library undertakings. Exploring the influencing factors and action mechanism is of great significance to enhancing the knowledge service efficiency of university libraries. [Method/process] This paper obtained multi－source text data through semi－structured interviews, knowledge question and answer platforms and social platforms, used grounded theory to extract knowledge service elements from the data, and analyzed the influencing factors and action mechanism of knowledge service efficiency from the elements. [Result/conclusion] The main influencing factors of knowledge service efficiency are guarantees, cognitions and behaviors. Guarantee factors affect knowledge services efficiency in the 5 dimensions of ecological elements. Cognitive factors and behavioral factors affect the 12 dimensions of perceptual, active, and interactive elements. Affect knowledge services efficiency. The enlightenment for improving knowledge service efficiency is to construct an academic community, develop professional insights, stimulate knowledge service initiative, and realize value co－creation.

Keywords: knowledge service structural elements mechanism of action service efficiency grounded theory university library